VIVONSOLAIRENPACA.FR

La plateforme du chauffe-eau solaire individuel en région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Appel à Manifestation d'Intérêt

Cahier des Charges



SOMMAIRE

INTRODUCTION

Le marché du solaire thermique est actuellement en perte de vitesse, à la fois en collectif et en individuel après une période dynamique au milieu des années 2000. La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a apporté sa contribution, aux côtés de l'Etat et des autres collectivités territoriales, avec la mise en œuvre entre 2003 et 2010 du « chèque énergies renouvelables » qui a permis l'installation de 15 000 chauffe-eau solaires sur la période.

Pourtant le solaire thermique est une des techniques de valorisation des énergies renouvelables les plus matures et les plus efficaces pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, en particulier en Provence-Alpes-Côte d'Azur.
Par ailleurs, pour atteindre les objectifs définis dans le cadre des travaux sur le Schéma Régional Climat Air Energie Provence-Alpes-Côte d'Azur et sur un scénario régional de transition énergétique, 22 000 chauffe-eau solaires (contre près de 5 000 installés en 2008) et près de 2 000 installations solaires collectives (contre 100 en 2008) devraient être installés chaque année.

Afin de contribuer à démocratiser l'énergie solaire et proposer aux citoyens une alternative possible et positive pour contribuer au projet de Plan Climat Energie Régional, il est proposé à titre expérimental l'organisation et la supervision d'un regroupement de commandes à l'échelle régionale pour la fourniture et l'installation de chauffe-eau solaires individuels.

Pour ce faire, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a lancé en 2013 un travail de conception et de mise en œuvre d'un dispositif permettant de mettre en valeur la filière et accompagner le particulier dans la démarche d'achat d'un système de chauffe-eau solaire individuel.

Ce travail a été mené en étroite concertation avec les acteurs de la filière en région et leurs représentants (fournisseurs, installateurs, organisations professionnelles, organismes de qualification et de contrôle, groupe énergéticiens, et les institutions ou relais conseils auprès des particuliers -associations de consommateurs, collectivités territoriales, etc.) et a permis de développer un outil numérique de mise en relation des professionnels et des particuliers.

LE DISPOSITIF VIVONSOLAIRENPACA.FR

LES ENJEUX

Le dispositif proposé permet de faciliter la rencontre entre l'offre et la demande, il permet la mise en relation des particuliers avec les professionnels par le biais d'un outil en ligne, facilement accessible.

Ce dispositif a pour objectif de favoriser la relance de la filière en actionnant deux leviers :

- La **massification des volumes**,
- La **maîtrise des coûts et de la qualité des systèmes installés.**

En permettant à l'ensemble des acteurs de la filière de se positionner (sous conditions de qualité et de fiabilité irréprochable, des systèmes et des prestations), d'une part, et en incitant les particuliers à reconsidérer de plus près l'opportunité du solaire thermique, le dispositif se positionne comme facilitateur de la rencontre entre une **demande regroupée** et une **offre qualifiée et compétitive**.

Par le biais de l'interface en ligne, les particuliers seront libres de choisir l'offre la plus adaptée à leurs attentes et de contractualiser avec le professionnel de leur choix.

Le dispositif accompagne le particulier dans ses démarches et permet de veiller au respect des engagements à la fois quantitatifs et qualitatifs et favoriser ainsi les conditions de réussite du dispositif.

Le dispositif implique la mobilisation de l'ensemble des acteurs :

- Les **particuliers** souhaitant acquérir un CESI, s'informer des offres disponibles et être mis en relation avec des professionnels,
- Les **fournisseurs** (fabricants, distributeurs et grossistes) proposant des systèmes CESI à des tarifs avantageux et concurrentiels,
- Les **installateurs** désireux de développer leurs marchés, et faire valoir leurs compétences et expériences,
- Les **organisations professionnelles en charge des qualifications** et assurant le suivi et contrôle qualité de la filière,
- Les **acteurs économiques ou institutionnels intéressés** par le développement du solaire et ayant mis en place un dispositif pour le soutenir (collectivités locales, fournisseurs ou distributeurs d'énergie, …)
- Les **pouvoirs publics** soucieux d'accompagner particuliers et professionnels.

Dans l'objectif de promouvoir la technologie, l'intérêt de la plateforme est donc triple :

- Trouver facilement le professionnel local qui assurera une mise en œuvre de qualité,
- Permettre à l'utilisateur d'identifier les offres attractives et compétitives,
- Offrir aux professionnels une visibilité sur leurs produits à l'échelle régionale.

PRINCIPE GENERAL DU DISPOSITIF

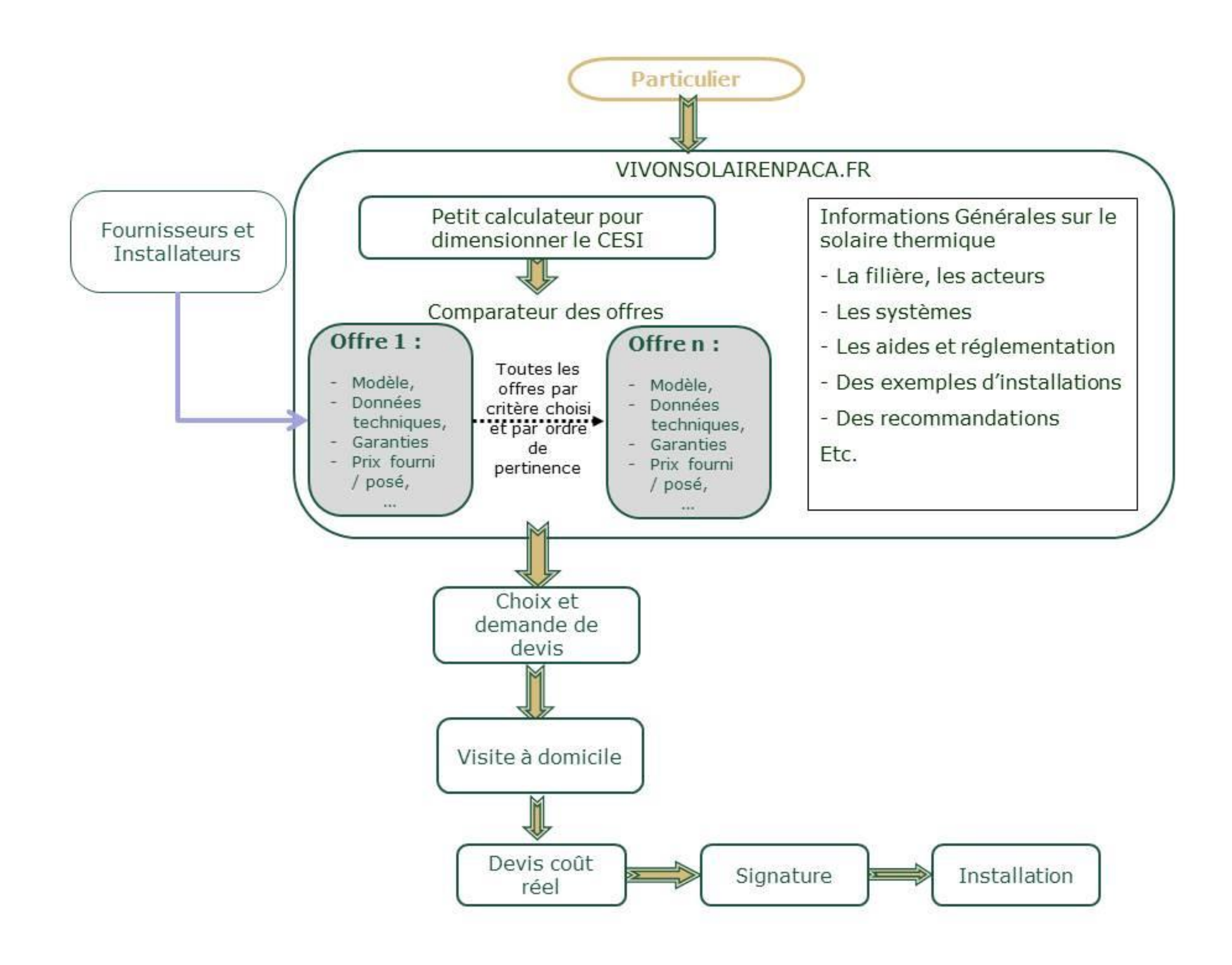
L'interface numérique permet donc à tout utilisateur d'accéder à deux sortes d'informations :

- Des informations générales sur la technologie du chauffe-eau solaire, la filière, les systèmes, les techniques, la réglementation, les aides, les acteurs conseils, etc.
- Des offres spécifiques, exclusives au dispositif, bénéficiant de garanties spéciales, de tarifs préférentiels et de conditions de mise en œuvre irréprochable.

La première partie du site est donc informative, présentant l'ensemble des informations permettant au visiteur de comprendre le dispositif, de connaitre le système de production d'eau chaude solaire et les différentes technologies, d'identifier les acteurs conseils et les aides auxquelles il peut prétendre, de trouver les réponses aux questions qu'il se pose, etc.

Dans la seconde partie du site, c'est-à-dire la plateforme de mise en relation du particulier avec le professionnel, le parcours pour le particulier désireux de s'équiper s'effectue en 5 étapes.

Pour permettre cette démarche, le dispositif est alimenté par les professionnels du CESI qui proposent des offres de matériel et de prestation sur le site.



Etape 1 : Evaluation des besoins

Le particulier répond à un rapide questionnaire relatif à son projet ce qui permet de l'orienter vers les offres correspondant à priori à ses besoins. Le pré-dimensionnement donné à titre indicatif facilite la navigation du particulier en définissant une catégorie de matériel adaptée. Soucieux de concilier productivité et prix maîtrisé, le dispositif incite à la modération des dimensionnements.

Etape 2 : Sélection des offres

Les offres répertoriées sur la plateforme, et correspondant à la catégorie définie, apparaissent dans un ordre conformément aux critères privilégiés par le particulier, lui permettant un choix éclairé. Le particulier peut ainsi effectuer son choix et entrer en contact avec les professionnels sélectionnés pour demander un ou plusieurs devis.

Etape 3 : Visite du projet

La demande de devis déclenche une visite du site par l'installateur contacté, lui permettant de réaliser un devis au plus près de la réalité, tout en respectant ses engagements de maîtrise des coûts et de qualité.

Etape 4 : Signature du devis

Une fois le devis signé par le particulier, l'installateur procède aux démarches habituelles de commande des équipements, selon les conditions spécifiques à l'offre choisie (ex : délais éventuel dans le cadre d'une offre d'achat groupé).

Etape 5 : Installation et livraison

Les équipements sont installés sur site dans les règles de l'art et la livraison de l'installation donne lieu à une explication de son fonctionnement et des consignes d'utilisation et de maintenance, ainsi qu'une explicitation des conditions de garantie contractuelles.

Le lancement du dispositif donnera lieu à des actions de communication menées sur l'ensemble du territoire régional afin de susciter l'intérêt des particuliers. Les acteurs « relais », tels les Espaces Info Energie, les collectivités engagées dans une démarche environnementale ou les réseaux de professionnels eux-mêmes sont mobilisés pour contribuer à la mobilisation des publics et communiquer à leurs niveaux.

MODALITES GENERALES

Le présent Appel à Manifestation d'Intérêt est lancé le 3 janvier 2014.

Le lancement de la plateforme VIVONSOLAIRENPACA.FR est programmé pour **février 2014**.

OBJET DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

Le présent **Appel à Manifestation d'Intérêt** a donc pour objectif d'alimenter la partie du site liée à la mise en relation des particuliers avec les professionnels de la filière, autrement dénommée « plateforme ».

Les professionnels (fournisseurs et installateurs) sont invités à formuler des propositions globales, matériel fourni/posé, assorties de garanties et de prix préférentiels. La recevabilité des offres sera étudiée au regard des conditions d'éligibilité (détaillées ci-après) avant leur mise en ligne sur la plateforme.

DEROULEMENT DU PROCESSUS

Durant la période préalable au lancement officiel de la plateforme :

Etape 1 : Déclaration d'intention

Les fournisseurs et installateurs se déclarent candidats, ils informent de leur volonté de participer au dispositif et de figurer sur la plateforme.

La liste des installateurs candidats est envoyée aux fournisseurs, et la liste des fournisseurs candidats aux installateurs.

Etape 2 : Montage des offres

Fournisseurs et installateurs se mettent en relation pour élaborer leurs offres techniques et commerciales de fourniture et pose de CESI.

Etape 3 : Soumission des offres

Fournisseurs et installateurs transmettent leurs offres dont l'éligibilité est vérifiée préalablement à la mise en ligne.

Après le lancement officiel de la plateforme :

Fournisseurs et installateurs désireux de proposer des offres dans le cadre du dispositif VIVONSOLAIRENPACA.FR s'enregistrent directement sur la plateforme.
Une fois leur éligibilité contrôlée, ils peuvent saisir leurs offres directement via la plateforme, la conformité des contenus est vérifiée avant leur mise en ligne.

ETAPE 1 : DECLARATION D'INTENTION

A la date du lancement de la plateforme VIVONSOLAIRENPACA.FR il est important qu'un certain nombre d'offres puissent être consultées en ligne et accessibles aux particuliers qui se connectent.

Les professionnels, fournisseurs et installateurs, souhaitant déposer des offres qui seront mises en ligne sur la plateforme VIVONSOLAIRENPACA.FR sont priés de **se déclarer avant le 20 janvier 2014 à 17h**.

Pour ce faire ils doivent remplir et retourner le **formulaire de déclaration d'intention** (cf. Annexes 1 et 2).

ETAPE 2 : MONTAGE DES OFFRES

Le 22 janvier 2014, la liste des fournisseurs candidats sera communiquée aux installateurs candidats, et inversement, la liste des installateurs candidats sera communiquée aux fournisseurs candidats.

Ils devront alors se mettre en relation pour établir ensemble des offres « matériel et main d'œuvre » d'installation de CESI.

ETAPE 3 : SOUMISSION DES OFFRES

Les professionnels, fournisseurs et installateurs, devront remplir et retourner les formulaires de présentation des offres (ou fiches d'enregistrement - cf. Annexes 4 et 5)
Ces fiches seront transmises aux candidats déclarés sous format numérique afin d'en faciliter la saisie.

Durant la période préalable au lancement officiel de la plateforme :

Les offres des professionnels fournisseurs et installateurs devront être envoyées par courrier électronique à l'adresse suivante : **contact@VIVONSOLAIRENPACA.fr**

Date limite de réception des offres : **7 février 2014 à 17h**

Après analyse et validation de leur éligibilité (cf. modalités pratiques ci-dessous), ces offres seront mises en ligne et visibles dès le lancement de la plateforme.

Après le lancement officiel de la plateforme :

Les offres des professionnels fournisseurs et installateurs seront saisies directement en ligne par les professionnels eux-mêmes.

Leur conformité aux conditions d'éligibilité sera contrôlée avant leur publication.

MODALITES PRATIQUES - FOURNISSEURS CESI

ELIGIBILITE DES CANDIDATS

L'Appel à Manifestation d'Intérêt s'adresse aux fournisseurs de matériel de production d'eau chaude solaire individuel. Sous le terme « fournisseur », nous considérons les fabricants, ensembliers ou importateurs de CESI.

Sont éligibles au dispositif les fournisseurs qui répondent aux conditions suivantes :

- Etre une société fabricant ou ensemblier ou importateur de matériel de production d'eau chaude solaire individuel en activité sur le marché français ;
- Fournir des matériels solaires conformes à la réglementation **EN-12976** (Installations solaires thermiques et leurs composants) ;
- Proposer une offre préférentielle en rapport qualité/prix, intégrant les conditions de garantie.

Le fournisseur candidat devra fournir :

- Une attestation de respect des normes et réglementations applicables en France ;
- Une attestation d'assurance en vigueur au titre de la responsabilité civile « fabricant et assimilé » ;
- Le cas échéant les copies de certificats et numéros des Avis technique et/ou Solar Keymark des matériels proposés ;
- La charte d'engagement VIVONSOLAIRENPACA.FR (cf. Annexe 6) signée par le représentant légal.

Les conditions d'éligibilité seront soumises à vérification avant la mise en ligne des offres.

CONTENU DES OFFRES

Le candidat devra compléter et joindre à son offre la fiche d'enregistrement (cf. Annexe 4) :

- Partie administrative ;
- Offre technique ;
- Offre commerciale ;
- Conditions de garantie.

Pour participer au dispositif, le fournisseur devra :

- Fournir les éléments nécessaires à prouver sa situation au regard des conditions d'éligibilité (cf. ci-dessus) ;
- Renseigner le volet administratif et identifier un interlocuteur (si possible régional) ;
- Préciser la zone de distribution et livraison en Provence-Alpes-Côte d'Azur (spécifiquement si elle est partielle) ;
- Préciser le cas échéant les conditions d'agrément pour installer le matériel proposé ;

- Préciser les éléments détaillés des offres techniques et commerciales : spécifications techniques du matériel, tarifs, etc. ;
- Préciser les conditions de garanties proposées.

CONFORMITE DES OFFRES

La conformité des offres sera évaluée au regard des éléments suivants :

Les offres devront être formulées selon les catégories définies ci-dessous (type de projet, taille de système et type d'appoint) :

- La destination : **construction neuve (N)** ou **rénovation (R)**
- Le **type d'appoint** : hydraulique (H) / électrique (E) / sans appoint (S- uniquement dans le cas d'une rénovation)
- Les **besoins estimés du foyer** : 2m²/200l (cat.1) ; 4m²/300l (cat.2) ; 6m²/400l (cat.3)

Dans le cas où les gammes de produits proposés ne correspondent pas précisément à celles mentionnées ci-dessus, les matériels proposés devront s'en approcher. De légères variations de taille par rapport aux catégories définies seront tolérées uniquement si le produit standard proposé ne correspond pas aux dimensions indiquées.

Les systèmes proposés devront être conformes à la réglementation EN-12976 (Installations solaires thermiques et leurs composants) et l'ensemble des réglementations françaises en vigueur ; ils devront être de technologie standard, simples, efficaces et fiables, et permettre une mise en œuvre facile et rapide. Ils devront en outre prendre en compte les caractéristiques d'ensoleillement de Provence-Alpes-Côte d'Azur et privilégieront la productivité au taux de couverture solaire pour viser des dimensionnements adaptés et économiquement viables.

L'ensemble des éléments demandé devra être mentionné sous prétexte de ne pas pouvoir afficher les offres par manque d'éléments de comparaison : la surface, l'origine, le type, la garantie et la certification pour les capteurs, le volume, l'origine, le type pour le ballon, les garanties, etc. (cf. Annexe 4). Le fournisseur aura également la possibilité de joindre une fiche produit (descriptif sous PDF) ainsi que des documents iconographiques ou autres éléments visuels.
Un manuel d'installation avec l'ensemble des préconisations de mise en œuvre sera fourni à l'installateur.

NB : Tous les prix proposés sur la plateforme sont définis en fonction d'une maison type de référence (cf. Annexe 3). Des éléments supplémentaires peuvent être ajoutés par l'installateur après sa visite en fonction de la configuration des lieux (mise en place d'échafaudage, rallonge des bitubes, fixations supplémentaires…) et modifier légèrement le prix final de l'installation proposé dans le devis de l'installateur. Tout écart avec le prix de référence plateforme devra être explicité et justifié.

Les offres promotionnelles sont proposées par les fournisseurs et/ou installateurs. Elles peuvent être soumises à des conditions de volume seuil et de délai dont le particulier sera informé par la présence d'un compteur qui lui permettra de juger de l'avancement de l'offre.
Si l'offre est soumise à plusieurs conditions, le respect de chacune sera nécessaire pour bénéficier de la promotion.

Fournisseurs et installateurs sont encouragés à formuler des offres globales et pour cela, il est vivement conseillé au fournisseur de solliciter très en amont son réseau de distribution et d'installation.

Il devra préciser dans son offre les conditions spécifiques mises en place avec son réseau, et notamment les obligations éventuelles auxquelles devraient se conformer les installateurs concernés (attestation de formation, etc.).

Dans tous les cas, les installateurs devront prendre connaissance des « offres fournisseur » en se rapprochant de leurs partenaires habituels ou de ceux avec qui ils souhaitent travailler. Installateurs et fournisseurs auront tout intérêt à travailler ensemble pour un véritable engagement de filière. Ceci est d'autant plus nécessaire que la **plateforme ne permettra de faire figurer pour le particulier que le prix « fourni/posé ».**

Le dispositif vise du matériel de qualité y compris dans sa mise en œuvre (certification du matériel, qualification des prestataires, etc.). Les garanties apportées par les professionnels sont nécessaires et essentielles pour rassurer le particulier et aider à la prise de décision.

Le fournisseur devra préciser les conditions et durées de garantie proposées sur les matériels fournis.

Le fournisseur s'engage à proposer, dans cette démarche, un appui technique et commercial à ses installateurs. Il indiquera également s'il se porte garant en cas de défaillance de mise en œuvre par les installateurs et les conditions dans lesquelles il apporte cette garantie supplémentaire.

Les fournisseurs et installateurs auront la possibilité de renouveler, de modifier ou de supprimer leur offre à tout moment.

Selon les modalités établies entre fournisseurs et installateurs, toute modification d'une offre côté fournisseur impliquera l'information par le fournisseur de l'installateur suffisamment en amont de la validation des nouveaux éléments et de leur mise en ligne. La réciproque pouvant également faire l'objet d'un accord éventuel entre fournisseur et installateur.

Suivi qualité : La qualité des systèmes et des prestations relève de la responsabilité unique des professionnels concernés et n'engage en rien la responsabilité du gestionnaire de la plateforme ni de ses partenaires institutionnels.

MODALITES PRATIQUES - INSTALLATEURS CESI

ELIGIBILITE DES CANDIDATS

L'Appel à Manifestation d'Intérêt s'adresse aux installateurs de matériel de production d'eau chaude solaire individuel.

Sont éligibles au dispositif les installateurs qui répondent aux conditions suivantes :

- Etre une entreprise ou un artisan en exercice, et à jour de ses obligations légales ;
- Posséder au sein de son entreprise les compétences professionnelles nécessaires à l'installation et la mise en œuvre dans les règles de l'art de matériel de production d'eau chaude solaire individuel (CESI) conformes à la réglementation EN-12976 (Installations solaires thermiques et leurs composants) ;
- Disposer des garanties légales (et assurances) couvrant explicitement l'ensemble des prestations réalisées et notamment l'installation de CESI ;
- Etre titulaire d'une qualification professionnelle « Reconnue Garant de l'Environnement » (RGE) dans le domaine du **solaire thermique individuel**, à savoir : « Qualisol » ou « Qualibat » qualification 8211, 8212 ou 8213 et être à jour de cette qualification ;
- Exercer son activité sur tout ou partie du territoire régional Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
- Avoir déjà réalisé un certain nombre d'installations, dont une partie aura été auditée (à préciser sur les 3 dernières années) ;
- Proposer des prestations de pose et mise en service des matériels proposés sur la plateforme par les fournisseurs ;
- Proposer une offre préférentielle en rapport qualité/prix, intégrant des conditions de maintenance et de SAV.

L'installateur candidat devra fournir :

- Un extrait Kbis datant de moins de 3 mois ;
- Une attestation de qualification RGE en cours de validité ;
- La charte d'engagement VIVONSOLAIRENPACA.FR (cf. Annexe 7) signée par le représentant légal.

Les conditions d'éligibilité seront soumises à vérification avant la mise en ligne des offres.

CONTENU DES OFFRES

Le candidat devra compléter et joindre à son offre la fiche d'enregistrement (cf. Annexe 5) :

- Partie administrative ;
- Offre technique ;
- Offre commerciale ;
- Conditions de garantie : maintenance et SAV.

Pour participer au dispositif, l'installateur devra :

- Fournir les éléments nécessaires à prouver sa situation au regard des conditions d'éligibilité (cf. ci-dessus) ;
- Renseigner le volet administratif et identifier un interlocuteur référent au sein de la structure ;
- Préciser le territoire d'intervention en Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
- Fournir les attestations de qualification requises pour les matériels proposés ;
- Proposer des offres de prestations coordonnées aux offres de matériel ;
- Préciser les conditions de maintenance et SAV proposées.

CONFORMITE DES OFFRES

La conformité des offres sera évaluée au regard des éléments suivants :

Les offres devront être formulées selon les catégories définies ci-dessous (type de projet, taille de système et type d'appoint) :

- La destination : **construction neuve (N)** ou **rénovation (R)**
- Le **type d'appoint** : hydraulique (H) / électrique (E) / sans appoint (S-uniquement dans le cas d'une rénovation)
- Les **besoins estimés du foyer** : 2m²/200l (cat.1) ; 4m²/300l (cat.2) ; 6m²/400l (cat.3)

Dans le cas où les gammes de produits proposés ne correspondent pas précisément à celles mentionnées ci-dessus, les matériels proposés devront s'en approcher. De légères variations de taille par rapport aux catégories définies seront tolérées uniquement si le produit standard proposé ne correspond pas aux dimensions indiquées.

Les systèmes proposés devront être conformes à la réglementation EN-12976 (Installations solaires thermiques et leurs composants) et l'ensemble des réglementations françaises en vigueur ; ils devront être de technologie standard, simples, efficaces et fiables, et permettre une mise en œuvre facile et rapide. Ils devront en outre prendre en compte les caractéristiques d'ensoleillement de Provence-Alpes-Côte d'Azur et privilégieront la productivité au taux de couverture solaire pour viser des dimensionnements adaptés et économiquement viables.

L'ensemble des éléments demandé devra être mentionné sous prétexte de ne pas pouvoir afficher les offres par manque d'éléments de comparaison : la surface, l'origine, le type, la garantie et la certification pour les capteurs, le volume, l'origine, le type pour le ballon, les garanties, etc. (cf. Annexe 5). Le fournisseur aura également la possibilité de joindre une fiche produit (descriptif sous PDF) ainsi que des documents iconographiques ou autres éléments visuels.
Un manuel d'installation avec l'ensemble des préconisations de mise en œuvre sera fourni à l'installateur.

NB : Tous les prix proposés sur la plateforme sont définis en fonction d'une situation standard de référence (cf. Annexe 3). Des éléments supplémentaires peuvent être ajoutés par l'installateur après sa visite en fonction de la configuration des lieux (mise en place d'échafaudage, rallonge des bitubes, fixations supplémentaires…) et modifier légèrement le prix final de l'installation proposé dans le devis de l'installateur (avec mention et explication de ces modifications). Tout écart avec le prix de référence plateforme devra être explicité et justifié.

Les offres promotionnelles sont proposées par les fournisseurs et/ou installateurs. Elles peuvent être soumises à des conditions de volume seuil et de délai dont le particulier sera informé par la présence d'un compteur qui lui permettra de juger de l'avancement de l'offre.
Si l'offre est soumise à plusieurs conditions, le respect de chacune sera nécessaire pour bénéficier de la promotion.

Fournisseurs et installateurs sont encouragés à formuler des offres globales et pour cela, il est vivement conseillé à l'installateur de se rapprocher de ses fournisseurs habituels ou de ceux avec qui il souhaite travailler afin de prendre connaissance des « offres fournisseur », et de leurs conditions éventuelles pour intégrer leur réseau d'installateurs.

Installateurs et fournisseurs auront tout intérêt à travailler ensemble pour un véritable engagement de filière. Ceci est d'autant plus nécessaire que la **plateforme ne permettra de faire figurer pour le particulier que le prix « fourni/posé ».**

Le dispositif vise du matériel de qualité y compris dans sa mise en œuvre (certification du matériel, qualification des prestataires, etc.). Les garanties apportées par les professionnels sont nécessaires et essentielles pour rassurer le particulier et aider à la prise de décision.

L'installateur s'engagera à des délais d'intervention raisonnables pour la production de devis, la mise en œuvre, l'intervention de maintenance, etc.
Il assurera la mise en service de l'installation, et prodiguera une formation minimale afin de garantir une bonne compréhension du système et sa prise en main par le particulier.
L'installateur proposera un contrat de maintenance auquel le client pourra souscrire.

Les fournisseurs et installateurs auront la possibilité de renouveler, de modifier ou de supprimer leur offre à tout moment.

Selon les modalités établies entre fournisseurs et installateurs, toute modification d'une offre côté fournisseur impliquera l'information par le fournisseur de l'installateur suffisamment en amont de la validation des nouveaux éléments et de leur mise en ligne. La réciproque pouvant également faire l'objet d'un accord éventuel entre fournisseur et installateur.

Dans le processus de mise en relation des particuliers avec les professionnels, le particulier sélectionne les offres qui l'intéressent et actionne des demandes de devis.
L'installateur sollicité s'engage à prendre contact avec le particulier pour effectuer la visite du site et à transmettre au particulier le devis réel incluant les coûts de matériel et main d'œuvre sous un délai raisonnable (15 à 21 jours).
Si le devis est validé par le particulier, l'installateur informera son dossier sur la plateforme. Ceci aura pour effet d'incrémenter le compteur correspondant à l'offre.

L'installateur prendra le temps de procéder à la mise en service en présence du client et de lui expliquer le fonctionnement, les conditions d'usage, les garanties et aspects de maintenance. Un effort sera fait par l'installateur sur la sensibilisation de l'usager à une meilleure gestion du système afin de réduire au maximum l'usage de l'appoint et de prolonger la durée de vie du CESI.

A la réception de l'installation, l'installateur devra valider sur la plate-forme la réalisation du projet et un questionnaire de satisfaction sera automatiquement adressé par mail au client. Le ratio du nombre d'installation faite par l'installateur est comptabilisé sur la plateforme et affiché afin de qualifier l'activité du professionnel à titre informatif.

En cas de projet avorté (non-installation), un questionnaire sera envoyé au particulier et aux installateurs sollicités dans un délai de 4 mois suivant les demandes de devis.

Suivi qualité : La qualité des systèmes et des prestations relève de la responsabilité unique des professionnels concernés et n'engage en rien la responsabilité du gestionnaire de la plateforme ni de ses partenaires institutionnels.

Annexes

Annexe 1 – Declaration d'intention Fournisseur

Annexe 2 – Declaration d'intention Installateur

Annexe 3 – Cas standard - situation de reference

Annexe 4 – Formulaire Fournisseur

Annexe 5 – Formulaire Installateur

Annexe 6 – Charte Fournisseur

Annexe 7 – Charte Installateur